

ZVH

Protocol agressie en geweld

Woningstichting ZVH
Zaandam, februari 2009

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	3
1 Definitie & doel.....	4
1.1 Wat is agressie en geweld?	4
1.2 Doel protocol.....	4
2 Preventieve maatregelen	5
2.1 Huisregels voor klanten.....	5
2.2 Gedragscodes voor werknemers	5
2.3 Aanleiding wegnemen.....	5
2.4 Competentieversterking	5
2.5 Werkomgeving	6
2.6 Risico' s	6
3 Handelen bij agressie.....	7
3.1 Aan de balie.....	8
3.2 Tijdens huisbezoek	9
3.3 Telefonische agressie	10
4 Opvang en nazorg.....	11
4.1 Eerste opvang.....	11
4.2 Het verwerken van een incident	11
4.3 Vervolg	12
4.4 Een schematische weergave van de opvang	13
4.5 Corrigerende maatregelen tegen de agressor	14
5 Registratie.....	16
5.1 Wanneer registreren?	16
5.2 Wat registreren?	16
5.3 Hoe registreren?	16
5.4 Afhandeling incident.....	16
5.5 Bewaking afhandeling incidenten.....	16
5.6 Beleid borgen.....	17
5.7 Registratie en periodieke evaluatie	17
Bijlagen	18
Bijlage 1 Huisregels ZVH	19
Bijlage 2 Gedragscode medewerkers	19
Bijlage 3 Soorten agressie & handelwijze.....	21
Bijlage 4 Wanneer en hoe hulp inschakelen	24
Bijlage 5 Registratieformulier	26

Inleiding

ZVH wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld, en de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat. Dit agressieprotocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg.

Het protocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol daarom blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

Zaandam, februari 2009

1 Definitie & doel

1.1 Wat is agressie en geweld?

Onder agressie en geweld wordt in de Arbowet verstaan:

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verbinding houden met het verrichten van de arbeid.

Agressie is iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander of op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade.

1.2 Doel protocol

Het doel van dit protocol is de veiligheid van medewerkers te verhogen en de kans op agressie te verlagen. Door middel van het aanbieden van informatie, procedures, preventieve maatregelen en registratie wordt dit doel bereikt.

2 Preventieve maatregelen

Veel maatregelen zijn te nemen ter voorkoming van agressie.

2.1 Huisregels voor klanten

Het is belangrijk dat gewenst en ongewenst gedrag bij klanten en bezoekers beschreven en duidelijk is. In bijlage 1 zijn onze huisregels opgenomen. De regels worden bekend gemaakt bij de klanten door de bestaande communicatiekanalen en zijn aanwezig aan de balie en externe kantoren van ZVH. Een verwijzing wordt standaard vermeld op ons briefpapier.

2.2 Gedragscodes voor werknemers

In samenspraak met medewerkers zijn er een aantal gedragscodes vastgesteld gericht op het voorkomen van agressie en geweld. Deze gedragsregels komen overeen met de gedragsregels die zijn geformuleerd vanuit de integriteitscode met een kleine aanvulling. In bijlage 2 zijn deze gedragsregels opgenomen.

Agressie en geweld verschillen per functiegroep. Medewerkers aan de balie hebben met andere vormen van agressie en geweld te maken dan medewerkers die op straat of in huis bij bewoners hun werk doen. Gedragscodes en huisregels zijn een concrete uitwerking van de basiswaarden binnen onze organisatie maar zullen verschillen per functie.

2.3 Aanleiding wegnemen

De dienstverlening dient afgestemd te zijn op de behoeften en wensen van klanten. Blijf knelpunten in de dienstverlening opsporen (bijvoorbeeld via klantenonderzoeken) en neem deze weg. Voorbeelden zijn: wachttijden niet te lang, geen slechte telefonische bereikbaarheid.

2.4 Competentieversterking

Een professionele reactie op agressief gedrag van klanten kan de-escalerend werken. Om dit op de juiste manier te doen is kennis nodig van hoe agressie werkt en hoe daar mee om te gaan. Nieuwe medewerkers met klantcontacten volgen een anti-agressie cursus en vervolgcursussen/ updates worden gegeven aan alle medewerkers met klantcontact. De medewerkers worden jaarlijks getraind in het omgaan met agressie. Dit wordt gedaan door opleidingsbureau FMHwonen of Kjenning. Deze opleidingsbureaus zijn gericht op woningcorporaties zodat de cursus overeenkomt met onze behoefte. De cursus wordt gegeven bij indiensttreding in een functie met klantencontact. Teams leefbaarheid, Verhuur en Woonadvies komen hiervoor standaard in aanmerking. Een opfriscursus wordt regelmatig gegeven, bij voorkeur incompany.

2.5 Werkomgeving

De werkomgeving (inrichting en locatie van de balie, spreekkamers, loop- en vluchtroutes, alarmsystemen) moet regelmatig bekeken worden in relatie tot het voorkomen van geweld en agressie.

- De ruimtes zijn voorzien van ramen zodat altijd goed te zien is wat zich afspeelt.
- Er staan geen losse zware spullen die makkelijk op te pakken zijn.
- Het is niet mogelijk de medewerker makkelijk te bereiken over het bureau of van de zijkant van het bureau. Dit kan door het goed plaatsen van meubilair / verlichting/ plantenbakken verhinderd worden.
- Alle locaties beschikken over een zoemer ofwel alarmknop.
- Er is een wachtruimte/ plek aanwezig.
- Looproutes & vluchtroutes zijn op orde en veilig.
- Op dit moment wordt de balie met behulp van tijdelijke maatregelen verbeterd.
- Het (eventueel) nieuwe ontwerp van de balie wordt ook beoordeeld op veiligheid medewerker
- Jaarlijkse Risico Inventarisatie Evaluatie (RIE)

2.6 Risico's

Jaarlijks worden de risico's opnieuw geïnventariseerd door P&O en zal getracht worden zo goed mogelijk deze te beperken of weg te nemen.

Risico	Preventieve maatregel
Overval wegens geld/ documenten	Geen contant geld/ pinnen. Waardevolle documenten worden bewaard in afgesloten archief
Baliewerkzaamheden door 1 persoon laten verrichten van 9:00-9:30 of 17:00-17:30	De telefoondienst doorschakelen naar de balie, zodat men met 2 personen kan werken De balie zo situeren dat collega's dichtbij zijn en zicht hebben op de balie
Alleen afsluiten winkel 17:30	Gezamenlijk winkel afsluiten
Verlaten pand	Parkeerplaats is goed verlicht
Veel losse voorwerpen aanwezig bij balie	Verwijderen zware voorwerpen en/ of vervangen door lichte/ zachte voorwerpen
Niet kunnen verlaten van spreekruimtes bij bedreiging.	Medewerker neemt altijd plaats bij deur. Computers op juiste plek plaatsen
Bij huisbezoek alarm kunnen geven	Medewerkers met huisbezoek een mobiele telefoon verschaffen
Door kunnen lopen naar de rest van de medewerkers	Kantoorgedeelte van ZVH is alleen te bereiken middels een beveiligde doorgang.
Onoverzichtelijke ontvangstruimte	Professioneel & veilig inrichten winkel ZVH
Agressie bij huisbezoek verplaatst zich naar andere locatie (kantoor ZVH)	Medewerkers inseinen
Moeilijke gesprekken/ te verwachte agressie	Gesprekken met te verwachte agressie niet alleen voeren
Teveel tijd nodig voor opzoeken en	Alarmnummer onder voorkeurstoets telefoon

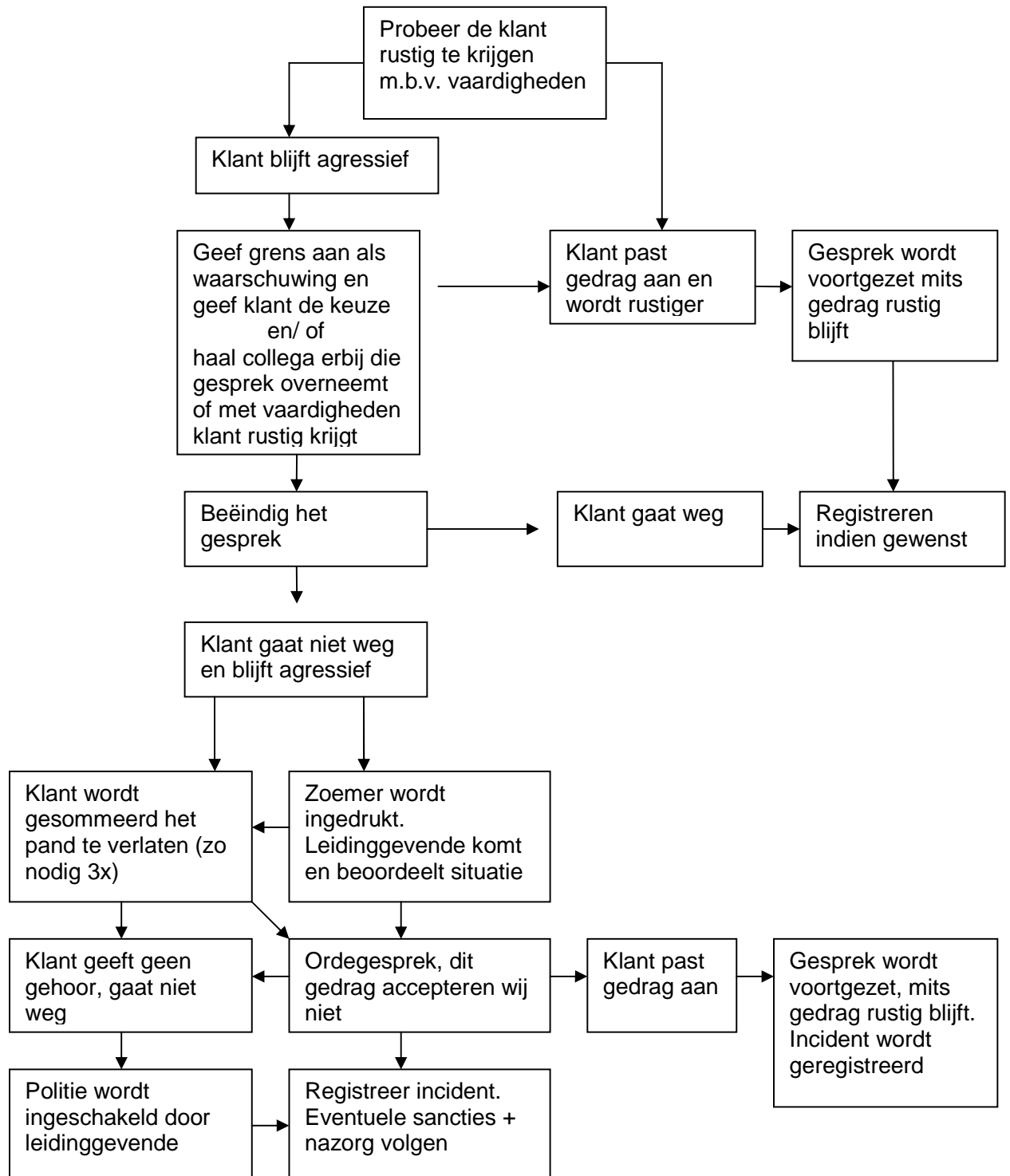
intoetsen alarmnummer (huismeesters)	
Agressie begint bij contact met dochter of co-maker en richt zich daarna op ZVH	Afspraken maken met dochters/ co-makers over inzien betreffende medewerkers ZVH
Alleen 's avonds in pand	Vergaderingen gezamenlijk plannen (in verschillende ruimten) Gezamenlijk met de vergadergroep het pand verlaten

3 Handelen bij agressie

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden. In dit hoofdstuk wordt schematisch weergegeven wat de handelwijze is. Een meer theoretische uitwerking van de soorten agressie en tips voor het handelen wordt beschreven in bijlage 3.

Binnen de afdeling Wonen wordt met leidinggevend bedoeld: teamleider Woonadvies en teamleider Verhuur. Indien deze niet te bereiken zijn wordt het coördinator BHV ingeschakeld. Leidinggevend zijn verantwoordelijk voor opvang bij afwezigheid.

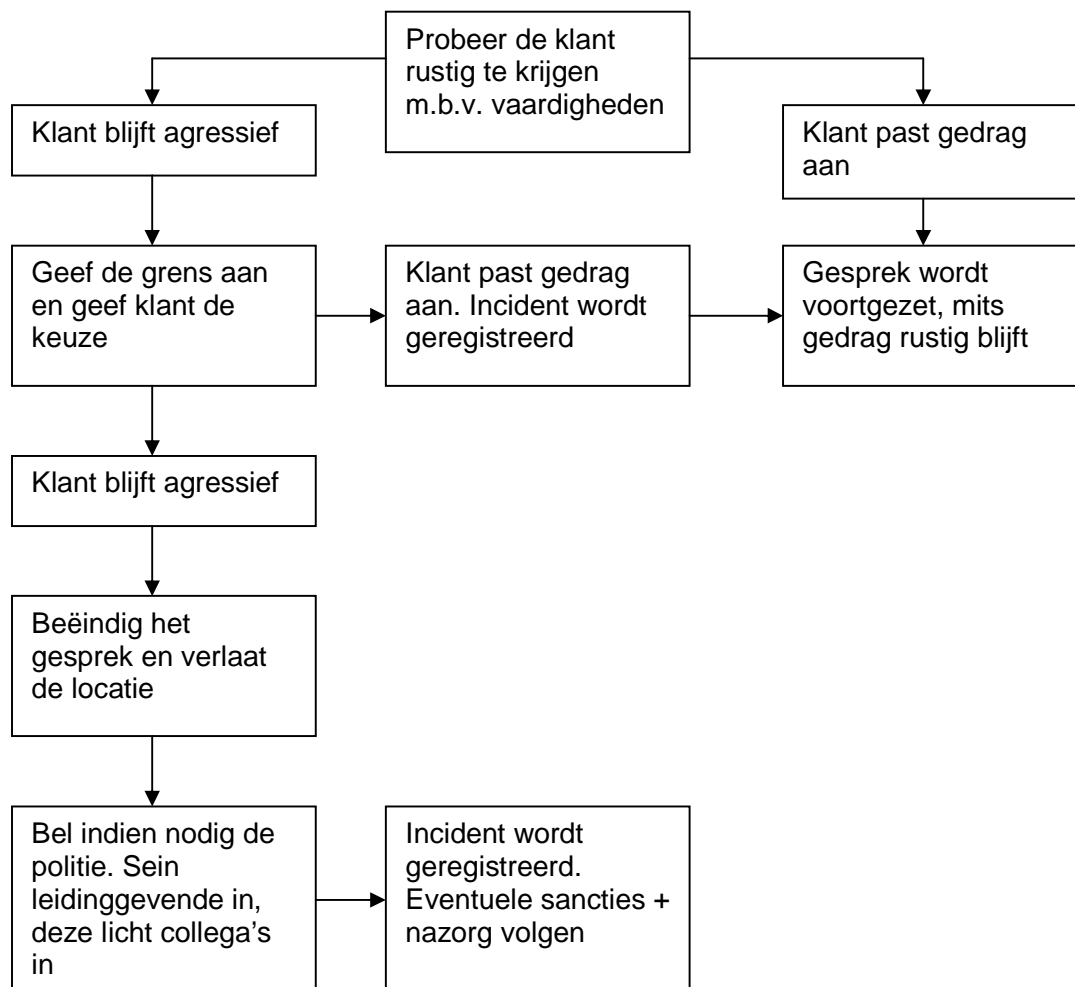
3.1 Aan de balie



3.2 Tijdens huisbezoek

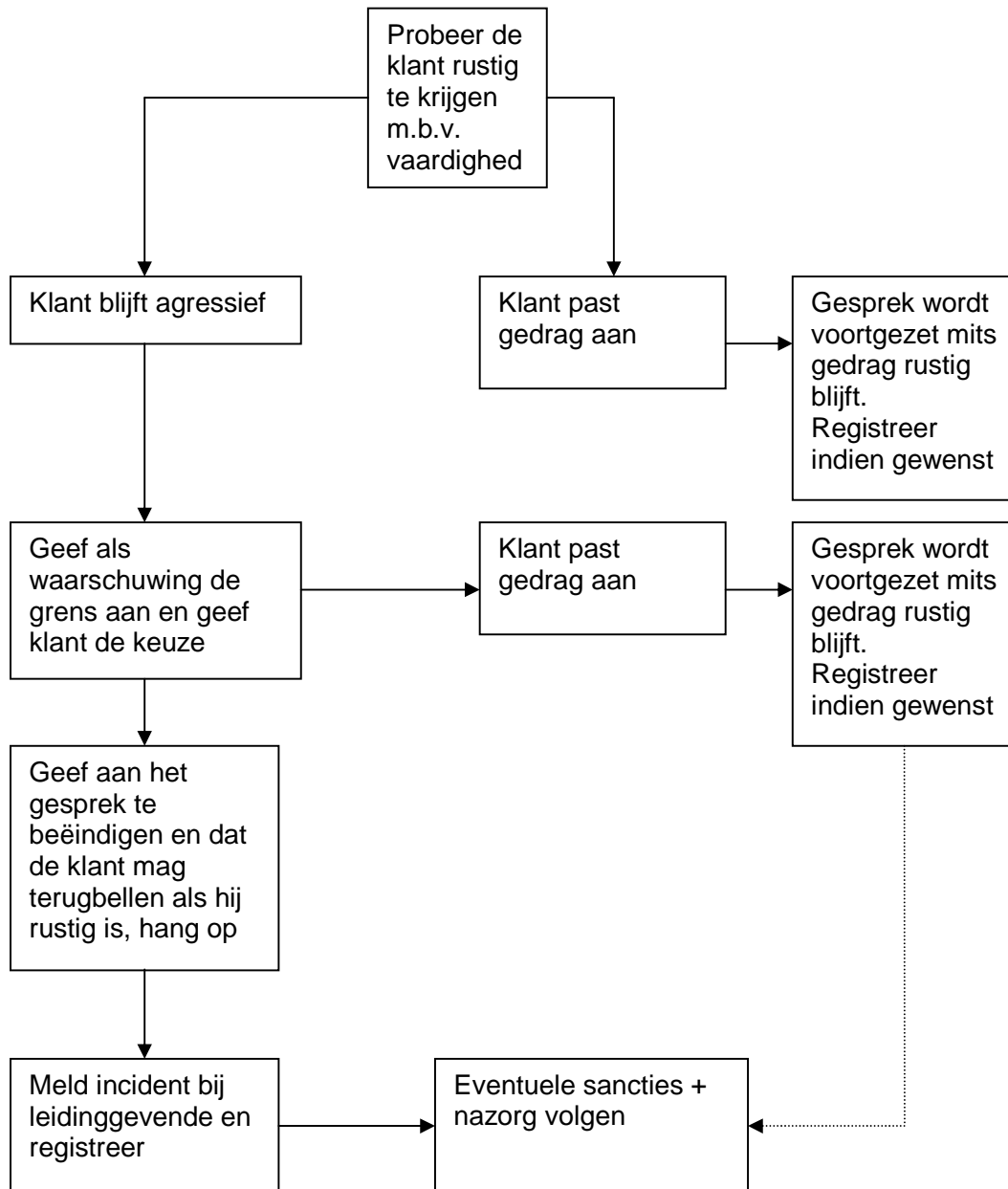
Een aantal preventieve maatregelen:

- In de afspraakbevestiging wordt verwezen naar de huisregels van ZVH.
- Voorafgaand aan het gesprek wordt de memo in Focus gelezen om informatie in te winnen over eventuele voorgaande agressie.
- De agenda wordt goed bijgehouden zodat collega's weten wanneer welke afspraak plaats heeft.
- Bij een te verwachte moeilijk gesprek gaat er een collega mee
- Vraag of grote/ bedreigende honden in een andere ruimte kunnen worden gezet.
- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen. Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen. Stap dan weg uit de situatie.
- Probeer altijd zo plaats te nemen dat de vluchtweg niet geblokkeerd wordt door de gesprekspartner.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie, sein daarna eventueel leidinggevende in.



3.3 Telefonische agressie

Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor opvang bij afwezigheid, indien deze niet te bereiken zijn dan coördinator BHV inschakelen.



4 Opvang en nazorg

4.1 Eerste opvang

Direct na afloop van een incident moet de rust en de veiligheid hersteld worden en moeten de betrokken medewerkers steun ontvangen. De direct leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk, P&O ondersteunt.

Taken van de leidinggevende zijn:

- de betrokken medewerker(s) apart nemen om het incident na te bespreken*. Iedereen kan dan zijn/haar emoties kwijt en er komt een duidelijk beeld van het gebeurde. De direct betrokken medewerkers moeten ruimte krijgen om zich te herstellen, de emoties te uiten en zich veilig te voelen;
- eventueel niet direct getroffen aanwezigen aandacht geven, (bijvoorbeeld collega's die bijsprongen of klanten in de wachtruimte);
- zorgen voor herstel van de veiligheid van de betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door deze naar huis te brengen, laat hem of haar niet met het openbaar vervoer gaan, laat de medewerker zijn verhaal doen, begeleid zo nodig medewerker(s) naar EHBO, arts of ziekenhuis;
- draag zorg dat de werkvloer niet onbemensd achterblijft;
- in geval van aangifte: bied aan om de medewerker daarbij te begeleiden (ook iemand anders mag dat doen namens ZVH);
- zorg er voor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast & leg vast wie waarvoor verantwoordelijk is (leidinggevende, P&O, arbodienst, bedrijfsmaatschappelijk werker, traumadeskundige).

* Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun leidinggevende over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij de vertrouwenspersoon. Alle medewerkers dienen geïnformeerd te zijn over het bestaan van deze vertrouwenspersonen.

4.2 Het verwerken van een incident

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. Praten helpt om de gebeurtenis 'normaler' te laten worden en op de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken en moet (indien nodig) de kans krijgen om kalm aan te mogen doen, de tijd nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen. Het natuurlijke herstelproces duurt ongeveer een tot drie maanden. Is daarna nog sprake van teveel bezig zijn met het incident dan kan een traumadeskundige worden ingeschakeld. Bij ernstige incidenten is het aan te bevelen dit direct te doen.

4.3 Vervolg

De opvang van een medewerker (slachtoffer) blijft niet bij één gesprek. Verwerking van een incident kan een lange tijd duren en een medewerker wordt daar zo goed mogelijk in begeleid door de leidinggevende. De leidinggevende informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na 2 tot 3 maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of professionele hulp wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de Arbo-arts.

In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het werkoverleg. Daarbij wordt niet het handelen van de persoon veroordeeld, maar wordt er gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer.

P&O checkt of een incident afgehandeld is en heeft contact met het afdelingshoofd.

4.4 Een schematische weergave van de opvang

Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever. Om deze taak zo goed mogelijk op te pakken, hebben de leidinggevenden een training "Opvang van medewerkers na agressie incidenten" gevolgd. Hierin hebben zij het gebruik geleerd van een opvangmodel in drie stappen.

Opvangmodel in drie stappen:

<p>Eerste opvang direct na het incident: door leidinggevende.</p> <p>Bij afwezigheid wordt andere leidinggevende gebeld</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aftasten emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt? • Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie? • Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen) • Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen • Eventueel afhandeling naar klant bespreken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melding in systeem zetten • Eventuele sancties naar klant nemen • Inschakeling Arbo door P&O te bepalen
<p>Tweede gesprek 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd? • Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich nu? • Aanvullende informatie geven over verwerking • Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis? • Steun en structuur (praktische zaken regelen) • Afhandeling bespreken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuele sancties naar klant nemen
<p>Derde en laatste gesprek: circa 2 tot 3 maanden na het incident</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Huidige stand van zaken opnemen • Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd? • Zijn er nog klachten?- • Afsluiten of doorverwijzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren p&o over gemaakte afspraken

4.5 Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Als een klant zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie sancties tegenover te stellen. In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een gesprek of incident bekeken worden welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat het gebruikte gedrag niet wordt geaccepteerd. Alle sancties worden geregistreerd (zie hoofdstuk 5: Registratie).

Mogelijke sancties zijn:

- Waarschuwing geven

De agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit kan mondeling of per brief gebeuren.

- Ordegesprek houden

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd met de medewerker en de leidinggevende. In het gesprek komt met name het gedrag van de agressor aan bod en wordt er inhoudelijk géén zaken gedaan. Wij geven aan dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat wij verwachten dat de klant zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast, dit wordt per brief bevestigd en in het systeem vastgelegd. Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van een organisatie, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. Er wordt dan wel in het ordegesprek aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

- Uitzetting kantoor

Bij onacceptabel gedrag kan een klant gesommeerd worden om het pand te verlaten. Bij weigering wordt de politie ingeschakeld, dit wordt vooraf en na inschakeling gemeld aan de klant. Dit wordt schriftelijk bevestigd.

- Aangifte of melding doen bij politie

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/ of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolging jegens de agressor. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij en er wordt geen privéadres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de werkgever.

Het doen van een melding i.p.v. aangifte betekent dat de politie in kennis wordt gesteld. Hierop volgt geen strafvervolging, maar de politie legt de informatie wel vast. In overleg met de leidinggevende kan gekozen worden om aangifte of een melding te doen bij bedreiging. Het is raadzaam om alert te zijn op getuigen.

- Contact op voorwaarden

Klanten die zich gedurende langere tijd en tijdens meerdere incidenten scheldend of intimiderend hebben gedragen, kunnen een kantoorverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de klant bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de betreffende locatie komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Er kan ook gekozen worden voor een vaste contactpersoon binnen ZVH (bijv. leidinggevende Wonen). Dit wordt schriftelijk bevestigd.

- Straatverbod

Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. Dit verbod wordt gevorderd in een gerechtelijke procedure. De klant krijgt dan een straatverbod waar hij zich aan moet houden op straffe van een dwangsom per overtreding.

- Ontbinding huurovereenkomst

Bij extreme agressie of bedreiging tegen een medewerker kan de huurovereenkomst worden ontbonden via de rechter.

- Gevolgen voor toewijzing

Het is mogelijk om sancties in het toewijzingsbeleid in te zetten. Zo kan een agressieve huurder een nieuwe woning geweigerd worden, zolang hij als agressief bekend staat.

- Indienen schadeclaim

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van ZVH door de agressor, wordt door ZVH op hem verhaald.

5 Registratie

Om te kunnen leren van incidenten is het belangrijk ze te registreren. Door registratie ontstaat inzicht in de aard en de omvang van de incidenten en kan bepaald worden of het beleid ook de gewenste resultaten oplevert. Registratie is ook van belang bij het doen van aangifte en schadeverhalen.

Om te voorkomen dat de aandacht voor dit onderwerp na verloop van tijd verslapt is het daarnaast van belang om te zorgen dat de inspanningen een blijvend karakter krijgen. Dit gebeurt door het onderdeel te laten uitmaken van al aanwezige procedures en werkprocessen.

5.1 Wanneer registreren?

Elke keer wanneer een medewerker wordt geconfronteerd (als slachtoffer of getuige) met agressief gedrag wordt een registratie gemaakt (binnen 24 uur). Een incident hoeft maar één keer gemeld te worden, ook al zijn er meerdere werknemers bij betrokken. De leidinggevende ziet erop toe dat de registratie wordt gemaakt.

5.2 Wat registreren?

Alle vormen van agressie moeten worden geregistreerd. Zware vormen van agressie zijn in ieder geval aangiftewaardig. Wanneer de Arbeidsinspectie constateert dat is verzuimd om een ernstig incident te melden, zal vrijwel altijd een boeterapport worden opgemaakt.

5.3 Hoe registreren?

Een melding moet kort en bondig zijn met daarin de oorzaak, het verloop en de afronding en er een verwijzing naar die betreffende collega voor meer informatie. Gebruik hiervoor het registratieformulier. Deze wordt digitaal ingevuld en naar P&O gemaïld. P&O verwerkt het formulier in een excelbestand waarin alle registraties worden opgenomen. Bij de huurder in Focus wordt een memo aangemaakt van het incident.

5.4 Afhandeling incident

De leidinggevende is verantwoordelijk voor het afhandelen van het incident. Hij/ zij meldt aan P&O wanneer het incident volledig is afgehandeld.

5.5 Bewaking afhandeling incidenten

Maandelijks registreert P&O alle nieuwe incidenten, verwerkt afhandelingen van lopende incidenten. Daarna worden de volgende overzichten gemaakt:

- per leidinggevende de incidenten van de afgelopen maand en de niet afgehandelde incidenten,

- aantal incidenten in afgelopen maand uitgesplitst naar locatie, aard en maatregelen tegen agressor voor opname in de maandrapportage.

5.6 Beleid borgen

De aanpak van agressie en geweld is onderdeel van de werkprocessen bij ZVH:

- Tijdens de lopende beleidscyclus:

Opnemen in jaarverslag, jaarplan, begroting, ziekteverzuimcijfers en de RIE (risico-inventarisatie en -evaluatie).

- De normale werkprocessen:

Werkinstructies, functioneringsgesprekken, werkoverleg, introductie van nieuwe medewerkers en intranet.

- De structuur:

Taken en verantwoordelijkheden vaststellen en toedelen aan medewerkers, portefeuillehouder is de personeelsadviseur, een preventiemedewerker aan te wijzen die onder andere als taakaccent heeft het attenderen en adviseren van collega's op onveilige situaties (senior facilitair medewerker ZVH).

- De cultuur:

Gezamenlijke gedragscodes en huisregels opstellen en handhaven, openheid in gesprekken over agressie en geweld, de veiligheid bij het uitvoeren van het werk een collectieve verantwoordelijkheid maken.

5.7 Registratie en periodieke evaluatie

De resultaten van de registratie worden vermeld in het sociaal jaarverslag en het Arbo-jaarplan onder de noemer veiligheid. De verantwoordelijkheid voor een update van het protocol ligt bij P&O. Zij brengen jaarlijks het protocol onder de aandacht van de afdelingshoofden. Deze bespreken dit eenmaal per jaar met hun team en bekijken in hoeverre het protocol nog actueel is en of er aanpassingen nodig zijn. P&O is aanspreekpunt voor veranderingen en aanpassingen in het protocol.

Bijlagen

Bijlage 1	huisregels klanten
Bijlage 2	gedragscode medewerkers
Bijlage 3	soorten agressie & handelwijze
Bijlage 4	hulp inschakelen
Bijlage 5	registratie

Bijlage 1 Huisregels ZVH

U bent van harte welkom bij ZVH. Wij hanteren duidelijke huisregels ter bevordering van een prettig klimaat. Door betreding van dit pand gaat u akkoord met de volgende huisregels:

- Iedereen gaat met respect met elkaar om
- Iedere bezoeker meldt zich bij de balie
- Gun de ander privacy, houd afstand
- Geen gesprekken verstoren of hinderen
- Fysiek en verbaal geweld zijn niet toegestaan
- Wapenbezit is niet toegestaan
- Maak geen kwetsende, discriminerende en dreigende opmerkingen
- Roken, drugs en/of alcoholgebruik zijn niet toegestaan
- Houdt u zich aan de aanwijzingen van onze medewerkers
- Huisdieren moeten buiten bij de entree wachten

Bij niet naleven van onze huisregels wordt u hierop zo nodig aangesproken, uit het pand verwijderd en kunnen wij de politie inschakelen.

Communicatieplan huisregels

	Wanneer	Doelgroep
Huisregels opnemen in verhuurmap (via leaflet)	1/3/2009	Nieuwe huurders
Huisregels op www.zvh.nl	1/1/2009	Alle
Publicatie bij balie woonadvies in winkel (bordje)	1/1/2009	Bezoekers
Verwijzing naar huisregels op leaflet "Uw woningcorporatie"	Bij herdruk	Alle
Verwijzing in bevestigingsbrief bij afspraak (huisbezoek)	1/2/2009	Huurders met huisbezoek
Vermelding huisregels in IndeBuurt	Februari 2009	Alle huurders
Verwijzing naar huisregels op de Digizuil in de winkel	1/1/2009	Bezoekers

Bijlage 2 Gedragscode medewerkers

- Stel je professioneel en klantgericht op
- Geef volledige, juiste en relevante informatie.
Draag zorg voor een tijdige en correcte afhandeling van zaken en kom gemaakte afspraken na. Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken
- Discrimineer niet en verleen geen voorkeursbehandeling
- Benader elke klant respectvol, laat je niet leiden door vooroordelen en antipathieën
- Stel je voor met je naam
- Tutoyeer in principe niet
- Ga geen discussie aan over beleid of politieke aspecten van je werk
- Houd het gesprek zoveel mogelijk zakelijk, maar heb oog voor sociale aspecten
- Zorg ervoor dat een klant geen lange wachttijd heeft en als het wel gebeurt, verontschuldig je daarvoor
- Geef eventuele fouten toe en biedt excuses aan. Maak duidelijk of en hoe de fout hersteld wordt en wijs op een eventuele klachtenprocedure
- Een medewerker is verplicht om melding te maken van agressie en/of geweld
- Het hoe aannemen van (relatie)geschenken kan worden nagelezen in het integriteitprotocol
- Geen alcohol & niet roken (afslaan indien aangeboden bij huisbezoek)
- Recente ZVH-legitimatie meenemen en op verzoek tonen (bij huisbezoek)
- Niet zonder toestemming woning binnentreden
- Een medewerker is op de hoogte van het Protocol Agressie en Geweld

Bijlage 3 Soorten agressie & handelswijze

Achtereenvolgens wordt beschreven: algemene aandachtspunten, soorten van agressie en adequate handelswijze en tot slot de schematische procedures hoe om te gaan met agressie.

3.1 Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat je de ruimte;
- Ga niet de held spelen, ZVH verwacht dit ook niet;
- Blijf zelf rustig, door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- Beantwoord nooit met agressie of geweld;
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt;
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen;
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie versterken;
- Zorg ervoor dat je in de spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/ of alarmknop bereikbaar is.

3.2 Soorten agressie & handelswijze

In het algemeen kunnen drie aanleidingen en oorzaken van agressie worden onderscheiden.

3.2.1 Instrumentele agressie

Bij deze vorm van agressie zet de dader zijn agressie bewust in als middel om een doel te bereiken. De agressie of het geweld is daarbij een hulpmiddel en geen doel op zich. De dader heeft vaak in eerdere situaties geleerd dat agressief gedrag kan lonen. Door niet te reageren op agressie van dit type blijft instrumentele agressie voortbestaan

Reageren op instrumentele agressie

Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat, het gedrag niet zal werken om het doel te bereiken en wat de consequenties zijn bij voortduren van het gedrag. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

Effectieve reacties zijn:

- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek;
- Laat je niet intimideren en geef de klant de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan;
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

Bij verdergaande instrumentele agressie, vertel de klant:

- Dat het hem geen voordeel oplevert bij het krijgen van wat hij wil (een woning, uitstel van huurbetaling etc.);
- Dat je sancties gaat toepassen;
- Dat de corporatie aangifte doet van dit gedrag;

- Dat je schade op de klant zal verhalen;
Uitgangspunt is: agressie loont niet.

3.2.2 Frustratieagressie

In tegenstelling tot instrumentele agressie is er bij frustratieagressie sprake van een externe aanleiding, een uitlokkende gebeurtenis. Die gebeurtenis roept negatieve gevoelens op en het lichaam reageert met een stressreactie, een impuls, wat het denken kan verstoren. Gelukkig kunnen veel mensen deze eerste impuls beheersen en zichzelf onder controle houden. Maar soms neemt het gevoel het van de ratio over. De kans op het ontstaan van agressief gedrag neemt dan toe.

Reageren op frustratieagressie

Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen.

Effectieve reacties zijn:

- Laat de klant uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de klant gezegd heeft;
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht;
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid;
- Toon begrip voor andermans situatie;
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord;
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn;
- Stel grenzen indien nodig;
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat niet kan betekenen voor iemand;
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot;
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

3.2.3 Beperkte impulscontrole

De werking van impulscontrole kan op verschillende manieren verstoord worden, waardoor mensen zeer impulsief of met onaangepast gedrag reageren. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn persoonlijkheidsstoornissen, gebruik van alcohol en drugs, een agressief reactiepatroon, het onvermogen om zich aan te passen of bevooroordeeld zijn.

3.2.4 Geweld

Agressie kan overgaan in of samengaan met geweld. Geweld kan zich verbaal, non-verbaal en fysiek uiten. Verbaal geweld is gedrag als uitschelden, vernederen, discrimineren, bedreigen en uitlokken van ruzie. Non-verbaal geweld is het hinderen van het werk, stalken, gevaarlijke voorwerpen, dieren of (vuur) wapens bij zich hebben. Fysiek geweld is het gebruik van geweld door slaan, schoppen, het toebrengen van pijn door bijvoorbeeld vasthouden, bijten en prikken, maar ook het beschadigen en vernielen van organisatie eigendommen of persoonlijke eigendommen van de medewerker.

Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.

Het uitgangspunt is dat geweld op geen enkele wijze wordt getolereerd. Een medewerker mag nooit zelf geweld gebruiken. Een medewerker die persoonlijk wordt aangevallen mag zichzelf wel bevrijden of verdedigen. De toegepaste kracht moet in verhouding staan tot wat hem wordt aangedaan en hij moet geen andere mogelijkheid hebben om zijn doel te bereiken.

3.2.5 Extreme incidenten

We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding. De exacte procedure valt onder het calamiteitenplan en valt buiten dit protocol.

Enkele algemene aandachtspunten:

- Gebruik het alarm om de politie te (laten) waarschuwen;
- Veiligheid van de medewerkers en de overige klanten gaat boven alles!
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt (indien mogelijk);
- In dit soort situaties kan 'alles' worden toegezegd om de eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning etc.);
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden;
- Sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand laten ontruimen;
- Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk bureau slachtofferhulp ingeschakeld en de Arbodienst. P&O meldt het incident bij de arbeidsinspectie.

Bijlage 4 Wanneer en hoe hulp inschakelen

4.1 Hulp inschakelen

Als een werknemer in een situatie terecht komt die hij niet kan hanteren kan hij hulp van derden inroepen. Er zijn verschillende mogelijkheden om collega's of de leidinggevende in te schakelen.

- Preventieve aanwezigheid (in de buurt en zichtbaar voor de klant) is een eenvoudige manier die vaak al de-escalerend werkt. Op het moment dat de spanning bij de klant oploopt, bijvoorbeeld doordat hij luider gaat spreken, kan een van de collega's even het hoofd om de deur steken en zeggen "ik vind het niet goed dat u zo tekeer gaat tegen mijn collega". In dit geval wordt de zoemer ingedrukt en komt er een collega/leidinggevende toevallig langs lopen.

- Het kan zeer de-escalerend werken om een collega te hulp te schieten als blijkt dat deze er zelf niet uitkomt. Ook zichtbaar in de buurt blijven helpt vaak al. Een volgende stap kan zijn dat de collega actief mee praat in het de-escaleren. Hij laat de klant zijn woord doen. Dit is bedoeld om hem te laten uitrazen. Dit neemt de druk van de ketel. Hij mag geen uitspraak doen over het conflict. Doel hiervan is uiteindelijk tot een uitspraak te komen waarin iedereen zich kan vinden.

Wanneer de agressieve klant onrust veroorzaakt, bijvoorbeeld bij andere klanten aanwezig in dezelfde ruimte, kan het wenselijk zijn hem weg te halen uit de ruimte. Dan is vaak een derde partij het meest te verkiezen omdat die nog geen weerstand oproept bij de klant.

- Op externe locaties en bij huisbezoek kan moeilijker hulp worden ingeschakeld. Huisbezoeken bij te verwachte agressie worden in tweetallen afgelegd. Bij huisbezoek wordt, indien aanwezig in het wooncomplex, altijd de desbetreffende huismeester geïnformeerd.

Een herhaling van de preventieve maatregelen genoemd bij 3.2:

- In de afspraakbevestiging wordt verwezen naar de huisregels van ZVH.
- Voorafgaand aan het gesprek wordt de memo in Focus gelezen om informatie in te winnen over eventuele voorgaande agressie.
- De agenda wordt goed bijgehouden zodat collega's weten wanneer welke afspraak plaats heeft.
- Bij een te verwachte moeilijk gesprek vraag je een collega na een half uur te bellen om te vragen of het goed gaat.
- Spreek met collega's een codezin af, zodra iemand belt met deze zin is er actie nodig.
- Vraag of grote/ bedreigende honden in een andere ruimte kunnen worden gezet.
- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen. Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen. Stap dan weg uit de situatie.
- Probeer altijd zo plaats te nemen dat de vluchtweg niet geblokkeerd wordt door de gesprekspartner.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie, sein daarna eventueel leidinggevende in.

- Maak met de politie afspraken over de wijze van inschakelen. In het algemeen gaat dit via het alarmnummer 112 en voor niet spoedeisende procedures 0900-8844. Daarbij is het belangrijk om goed te schetsen wat de situatie is (dus of de dader nog vrij rondloopt of niet, of er gewonden zijn en wat de aard van de verwonding is etc.). In sommige gevallen, als geweld of agressie kunnen worden voorzien (bijvoorbeeld wanneer een klant met een lastig dossier die al in eerdere situatie agressief gedrag heeft vertoond op kantoor komt) kan het raadzaam zijn een voorwaarschuwing aan de politie te geven. Maak hierover afspraken met de politie.

Bijlage 5 Registratieformulier

Incidentmelding agressie en geweld

Datum: Tijd: Locatie [Selecteren...](#)

Medewerker

Naam: Leidinggevende

Overig Betrokken Medewerkers:

Tegenpartij

Voorletter: Tussenvoegsel: Achternaam:

Voornamen: Geboortedatum: Geslacht
 Man Vrouw

Incident

Aard: [Selecteren...](#)

Gevoel Medewerker: [Selecteren...](#)

Schade Aan Bezit

Beschrijving incident

Hoe had incident voorkomen kunnen worden:

Nazorg: [Selecteren...](#)

Toelichting Nazorg:

Maatregelen tegen agressor

Geregistreerd	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja	Waarschuwing	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja
Orde gesprek	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja	Uitzetting	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja
Aangifte	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja	Contact voorw.	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja
Straatverbod	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja	Ontbinden ovk	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja
Gevolgen toew.	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja	Indienen claim	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nog doen <input type="radio"/> Ja

Datum afgehandeld: